

学校编码: 10384
学号: 17820061151400

分类号__密级__
UDC__

廈門大學

碩 士 學 位 論 文

目的地自助旅游服务体系的构建与优化研究

Study on Construction and Optimization of Independent
Travel Service System in Tourism Destination

龚荣秀

指导教师姓名: 颜 亚 玉 教授

专 业 名 称: 旅 游 管 理

论文提交日期: 2 0 0 9 年 4 月

论文答辩时间: 2 0 0 9 年 月

学位授予日期: 2 0 0 9 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2009 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):
年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ☒ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘 要

作为旅游市场中极富开发潜力的“油脂层”，自助旅游是旅游发展转型过程中质量更高、更具前瞻性的旅游组织模式。以旅行社为龙头提供的传统包价旅游已无法满足自助旅游者对自主、个性的渴求，传统的旅游服务体系弊端凸显，而针对自助旅游者的服务体系又尚未建立。本文正是抓住这一空白，在自助旅游蓬勃发展而相应的自助旅游服务体系研究缺失的背景下展开研究。文章以系统论为视角，围绕自助旅游需求与供给这对始终贯穿于旅游活动全程的矛盾体进行分析，尝试为旅游目的地构建一个以人本、高效、专业为目标的自助旅游服务体系。

本文第一章主要阐述了选题背景、研究思路、研究方法以及研究意义。第二章对前人在自助旅游、旅游服务等相关领域的研究做了回顾梳理，界定了本文的研究范围，并介绍了整篇行文的理论基础。第三章在分析自助旅游兴起的背景及其价值的基础上，探讨了自助旅游服务体系构建的必要性，进而提出该体系构建的目标和构建思路，构建了由自助旅游核心服务体系、自助旅游辅助服务体系和自助旅游延伸服务体系三大子系统组成的自助旅游服务体系，并分别探讨了各子系统下的相应要素。第四章在分析自助旅游服务体系相关行为主体的基础上，从合作机制、激励机制以及创新机制等三方面切入，对自助旅游服务体系的优化机制进行了探讨。第五章以厦门市为个案分析，研究了该市自助旅游服务体系的相关情况，并为优化该体系提出相关措施和建议。

本文的贡献在于阐释了自助旅游的范畴、自助旅游服务体系的分层以及不同层次中所包含的要素，并对协调该体系中主要行为主体的机制进行了探讨，旨在为自助旅游服务体系的构建与完善提供一种新的思路。此外，本文运用 IPA 分析法，对厦门市自助旅游服务体系做了相应诊断，对该地完善自助旅游服务体系有一定的借鉴意义。

关键词：自助旅游；服务体系；构建与优化

Abstract

As a potential “oil layer” in tourism market, independent travel is a higher and more forward-looking organized mode under the background of tourism transition. Traditional tourism service system has showed its drawbacks which are not able to satisfy the independent tourists’ need. On the other hand, the service system which aims at independent tourists has not been set up yet. This thesis just fills the vacancy. It bases on the theories of Tourism System, Experience Economy and Service Quality Management, analyzes the contradicted object of demand and supply, which runs through the whole independent travel, and tries to construct a people oriented, highly active and professional service system for tourist destination.

Chapter one brings forward the research background, framework, method and significance of this selected topic. Chapter two reviews the former researches on independent travel and tourism service, defines the research bound of the thesis, and introduce the theories which been used. Chapter three is the key body of the paper. It firstly analyzes the background of the spring-up independent travel and its value, discusses the necessity of constructing service system for independent tourists, then puts forward the goal and ideals for the construction, and finally set up a independent travel service system which contains core service system, assistant service system and extend service system. Chapter four discusses the relevant actors of independent travel service system, and use the cooperation mechanism, incentive mechanism and innovative mechanism to optimize the whole system. Chapter five takes Xiamen as the case study, analyze its independent travel service system and brings forward some relative measures for it.

The contributions of the research are as follows; firstly define the independent travel and nail down the elements which belong to different layers of the system; secondly, discuss the mechanism to harmonize the actors contained in the system, put forward a new way to construct and perfect the system; what is more, the thesis use the IPA to analyze the independent travel service system for Xiamen and it has certain significance to perfect its independent travel service system.

Keywords: Independent Travel, Service System, Construct and Optimize

厦门大学博硕士论文摘要库

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 选题背景	1
1.2 研究思路与研究方法	2
1.2.1 研究思路	2
1.2.2 研究方法	3
1.3 研究意义	3
1.3.1 理论意义	4
1.3.2 实践意义	4
第 2 章 文献综述及理论基础	5
2.1 相关问题研究综述	5
2.1.1 自助旅游的界定	5
2.1.2 自助旅游相关研究综述	6
2.1.3 旅游服务相关研究综述	8
2.2 理论基础	12
2.2.1 旅游系统论	12
2.2.2 体验经济理论	15
2.2.3 利益相关者理论	16
2.2.4 服务质量管理理论	16
2.3 小结与启示	17
第 3 章 目的地自助旅游服务体系的构建	19
3.1 自助旅游兴起的背景及其价值分析	19
3.1.1 自助旅游兴起的背景分析	19
3.1.2 自助旅游的价值分析	20
3.2 目的地自助旅游服务体系构建的必要性分析	22
3.2.1 自助旅游者对旅游服务体系的迫切需求	22
3.2.2 旅游目的地形象塑造的必由之路	23

3.3 自助旅游服务体系构建目标及思路	24
3.3.1 构建目标.....	24
3.3.2 构建思路.....	25
3.4 自助旅游服务体系的要素构成	27
3.4.1 自助旅游核心服务体系	27
3.4.2 自助旅游辅助服务体系.....	29
3.4.3 自助旅游延伸服务体系	33
第4章 自助旅游服务体系的优化研究	37
4.1 自助旅游服务体系行为主体研究	37
4.1.1 主要行为主体.....	37
4.1.2 行为主体间关系的架构.....	39
4.2 自助旅游服务体系合作机制研究	40
4.2.1 地方政府间的合作.....	41
4.2.2 旅游企业间的合作.....	42
4.3 自助旅游服务体系激励机制研究	43
4.3.1 政府对其他主体的激励机制.....	43
4.3.2 旅游企业的激励机制.....	44
4.4 自助旅游服务体系创新机制研究	45
4.4.1 观念创新.....	45
4.4.2 技术创新.....	46
4.4.3 运营模式创新.....	46
第5章 案例研究——以厦门市为例	48
5.1 厦门市自助旅游服务体系问卷调查相关说明	48
5.1.1 问卷设计.....	48
5.1.2 问卷发放.....	49
5.2 调研数据统计分析	49
5.2.1 分析方法说明.....	49
5.2.2 样本总体特征.....	50
5.2.3 调查结果.....	51

5.2.4 对数据分析结果的思考.....	56
5.3 厦门市自助旅游服务体系优化对策.....	57
5.3.1 合作+创新优化 DIS.....	57
5.3.2 区域合作实现无障碍旅游.....	58
5.3.3 积极创新促进供需对接.....	59
5.3.4 有效激励提升旅游服务质量.....	60
第 6 章 结论与展望.....	62
6.1 本文的结论.....	62
6.2 本文的不足及研究展望.....	63
附录一.....	64
附录二.....	66
参考文献.....	67
攻读硕士期间发表的论文及科研成果.....	71
致 谢.....	72

Contents

Chapter 1 Introduction	1
1.1 Background	1
1.2 Research Idea and Method	2
1.2.1 Research Idea	2
1.2.2 Research Method.....	3
1.3 Research Significance	3
1.3.1 Theoretical significance	4
1.3.2 Practical significance	4
Chapter 2 Literature Review and Theory Foundation.....	5
2.1 Literature Review	5
2.1.1 Define of Independent Travel.....	5
2.1.2 Review of Independent Travel	6
2.1.3 Review of Tourism Service	8
2.2 Theory Foundation	12
2.2.1 The Theory of Tourism System.....	12
2.2.2 The Theory of Experience Economy	15
2.2.3 The Theory of Stakeholder	16
2.2.4 The Theory of Service Quality Management.....	16
2.3 Conclusion and Revelation.....	17
Chapter 3 Construct the Independent Travel Service System for Tourist Destination	19
3.1 Analysis of Rising Background and Value of Independent Travel	19
3.1.1 Rising Background of Independent Travel	19
3.1.2 Analysis of the Value Independent Travel.....	20
3.2 Analysis of the Necessity of Constructing Independent Travelservice System for Tourism Destination	22

3.2.1 Independent Tourists'Need	22
3.2.2 The Way to Shape the Image of Tourism Destination.....	23
3.3 The Goal and Idea of Constructing Independent Travel Service System	24
3.3.1 Goal of Construction	24
3.3.2 Idea of Construction	25
3.4 Elements of Independent Travel Service System	27
3.4.1 Core Service System	27
3.2.2 Assistant Service System.....	29
3.4.3 Extend Service System.....	33
Chapter 4 Research on Optimization of Independent Travel Service	
System	37
4.1 Research on the Actors of Independent Travel Service System.....	37
4.1.1 Main Actors	37
4.1.2 Framework of the Actors.....	39
4.2 Cooperation Mechanism of Independent Travel Service System.....	40
4.2.1 Coperation Between Governments	41
4.2.2 Coperation Between Enterprise.....	42
4.3 Incentive Mechanism of Independent Travel Service System	43
4.3.1 Incentive Mechanism of Government to Other Actors	43
4.3.2 Incentive Mechanism of Enterprise	44
4.4 Innovative Mechanism of Independent Travel Service System.....	45
4.4.1 Innovation of Concept.....	45
4.4.2 Innovation of Technology	46
4.4.3 Innovation of Operation Mode.....	46
Chapter 5 Case Study of Xiamen.....	48
5.1 Description of the Questionnaire.....	48
5.1.1 Design of the Questionnaire.....	48
5.1.2 Handout of the Questionnaire	49
5.2 Analysis of the Statistics	49

5.2.1 Description of the Analyze Method	49
5.2.2 Over Characteristics of the Sample	50
5.2.3 Survey Results.....	51
5.2.4 Thoughts on the Results	56
5.3 Optimization Countermeasures for Independent Travel Service System of Xiamen	57
5.3.1 Cooperate and Innovate to Optimize DIS	57
5.3.2 Regional Cooperation to Achieve Barrier-free Travel	58
5.3.3 Innovate to Promote the Match of Supply and Demand	59
5.3.4 Incentive Effectively to Improve the Service Quality	60
Chapter 6 Conclusion and Prospects.....	62
6.1 Conclusion	62
6.2 Weakness and Prospects.....	63
Appendix I	64
Appendix II	66
References.....	67
Published Papers.....	71
Acknowledgements.....	72

第1章 绪论

1.1 选题背景

目前,我国社会经济已经进入重要转型期,与之深度联动的旅游产业,也伴随着入境、出境、国内三大旅游市场的蓬勃发展,在市场需求、产品结构、运行模式等方面呈现出了许多新的特征。其中,自助旅游正日益成为旅游转型背景下的时尚新宠。据人民网(2007)报道,对一项北京市民“五一”出游意愿调查报告显示,在准备出行的市民中,有超过一半(56.9%)的人选择了自助游,类似的调查结果也同样出现于上海、广州、成都等城市^①。自助旅游的蓬勃兴起是旅游者对传统包价旅游缺乏个性、束缚畅爽体验的摒弃的表现,也是其消费心理渐趋成熟,渴望追求个性差异的表现。

作为旅游市场中极富开发潜力的“油脂层”,自助旅游是旅游发展转型过程中质量更高、更具前瞻性的旅游组织模式^②。然而,高涨的自助旅游市场需求却与我国当前的旅游供给存在着脱节现象。我国的旅游产业发展模式是建立在国际接待旅游先行发展的基础上,以观光旅游产品为特征、以团队路线产品为运行方式,并以此相配套建立起的旅游服务体系。在该体系中,旅行社、旅游饭店等部门的职能凸显,尤其是旅行社的龙头作用尤为明显。自助旅游的兴起则在很大程度上弱化了旅行社的作用,自助旅游者强调自主意识,自我安排旅游线路,其更为倚重的是以旅游信息系统的建设以及相关保障的健全为中心的自助旅游服务体系。显然,我国传统的旅游服务体系已不能适应自助旅游者的需求,旅游行业管理的重点应当从单独的旅行社、旅游饭店等部门性职能管理向旅游信息系统建设与相关保障的提供转移,构建人本、高效、专业的自助旅游服务体系是顺应旅游发展的必然之举。

然而,自助旅游服务体系的构建并没有引起相关人员的重视,很多业者仅把自助旅游看作是一种补充式的特色旅游组织形式,而没有将其看作是极具替代意义的可持续创新的旅游模式,对其重要性估计不足,导致自助旅游者难以便捷地

^① 张立平.北京市民“五一出游意愿”调查.<http://travel.people.com.cn/GB/41636/41644/5677516.html>.2007-4-27.

^② 许峰.转型视角下我国自助旅游发展研究.旅游科学[J].2006.20(4).P14.

获得真实有效的信息、顺畅无阻的出行、心无旁骛地游览、健全的人身安全保障,进而无法切切实实地通过自助旅游实现张扬个性、亲近自然、放松身心的目标,最终阻碍自助旅游的进一步发展壮大。

从现实的角度看,一方面,自助旅游正处于蓬勃发展的上升时期。另一方面,相应的自助旅游服务体系缺失,束缚了广大自助旅游者的畅爽体验,甚至使其人身、财产以及其他合法权益受到侵害,本文正是基于这样的背景展开研究的,并尝试构建从自助旅游者做为旅游决策而展开信息搜寻,到旅游活动食、住、行、游、购、娱的顺利完成,贯穿其中的完整的自助旅游服务体系。

1.2 研究思路与研究方法

1.2.1 研究思路

本文共分 6 章,主要包括以下三大部分:

第一部分,基础研究,即第 2 章。在对自助旅游、旅游服务等相关研究回顾的基础上,界定了本文的研究范畴。同时介绍了本文涉及到的相关理论基础,为下文的研究做铺垫。

第二部分,自助旅游服务体系的构建与优化探讨,这是本文的核心部分,内容包括第 3、4 章。其中,第三章探讨了自助旅游兴起的背景及其价值所在,并从供给、需求两个层面分析了自助旅游服务体系构建的必要性,进而提出以人本、高效、专业为导向的体系构建目标,并将自助旅游者从客源地—目的地—客源地的整个旅行过程中所涉及的服务,按照自助旅游者对其的需求态势及其所发挥的不同功能作用,将自助旅游服务体系划分为核心服务体系、辅助服务体系以及延伸服务体系三大子系统,并分别探讨了各子系统下的相应要素。第 4 章在分析自助旅游服务体系相关行为主体的基础上,从合作机制、激励机制以及创新机制等三方面展开,对自助旅游服务体系的优化进行了探讨。

第三部分,案例研究,即第 5 章。本文选取厦门市为个案分析,在问卷调查、实地访谈及文献查阅的基础上,研究了厦门市自助旅游者的相关行为特征及其对该市自助旅游服务体系内相关要素的重要性及实际感受的评分,得出该体系的总

体概况。最后，笔者结合第4章提及的优化机制，为该体系提出相关优化措施和建议。

本文的具体行文思路如下图所示：

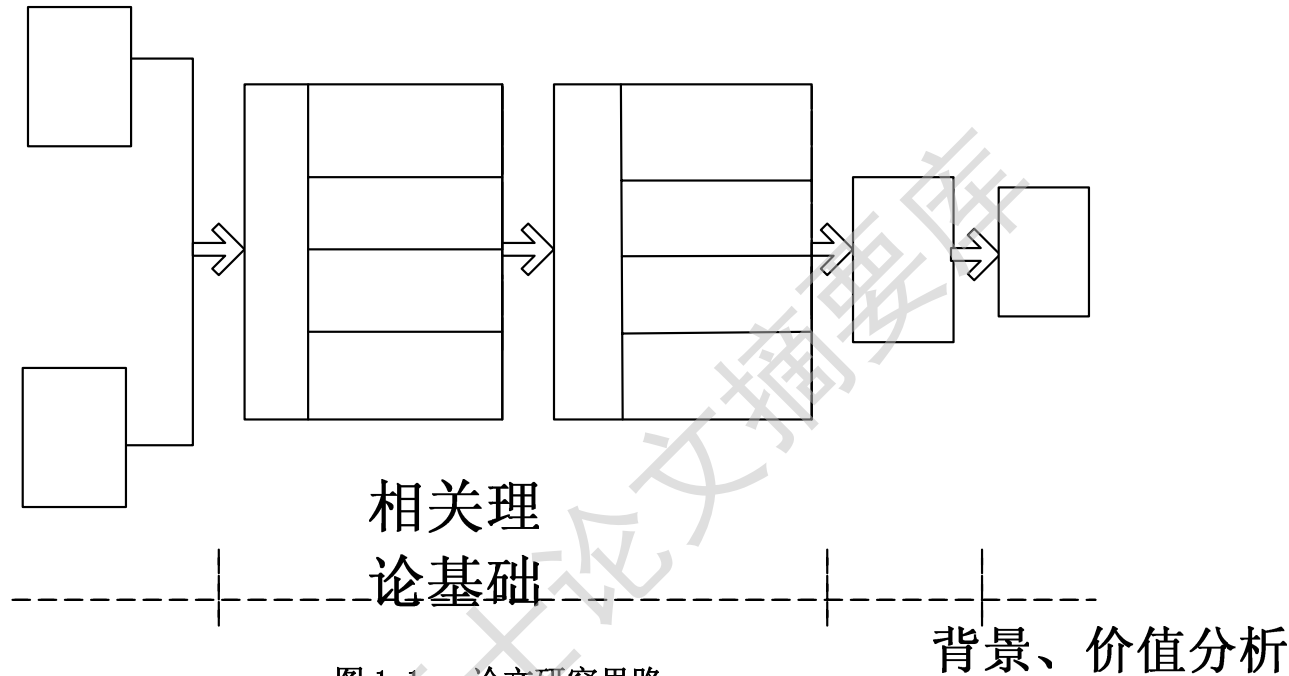


图 1-1：论文研究思路

1.2.2 研究方法

文章首先应用文献研究法，对自助旅游、旅游服务等相关文献资料进行了梳理分析，作为开展自助旅游服务体系研究的理论起点，并借助旅游系统论、体验经济理论、利益相关者理论及服务质量管理理论作为全文的理论支撑。

其次，通过综合分析、逻辑演绎等对目的地自助旅游服务体系构建的必要性、构建目标、思路，具体构建要素组成以及多主体参与下该体系的优化机制展开了研究。

再次，运用比较分析法，将自助旅游与传统包价旅游的区别比较贯穿于文章的方方面面，从而把握自助旅游的特征，有针对性地构建自助旅游服务体系。

最后，通过实地走访及问卷调查，并运用 SPSS 统计软件及 IPA 分析法对厦门市自助旅游服务体系做了个案分析，实现实践与理论的结合。

提出问题

1.3 研究意义

目的地自助旅游服务体系的构建与优化研究既有理论上的意义,又对实践起着一定的指导作用,具有理论与实践的双重意义。

1.3.1 理论意义

自助旅游服务体系的构建及其优化研究在学术领域并不多见。本文在结合自助旅游需求特征的基础上,借鉴吴必虎、戴光全对旅游产品所做的层次划分思路,将自助旅游服务体系分为核心服务体系、辅助服务体系和延伸服务体系三大子系统,试图为自助旅游服务体系的构建提供理论依据,在深化自助旅游领域研究的同时,丰富旅游服务理论。此外,本文从目的地的角度出发,探讨其自助旅游服务体系的建立与完善,在一定程度上为目的地理论的研究拓宽了视野。

1.3.2 实践意义

对自助旅游者而言,完善的自助旅游服务体系能切实提高自助旅游者的旅游体验质量,相应的安全、救援、投诉等保障体系也能为自助旅游者的人身财产安全及其它合法权益的维护提供可靠的支撑;对旅游目的地而言,构建全面、周到的自助旅游服务体系,不仅能有效彰显其充满人情味的人文关怀,更能为该地塑造良好的旅游目的地形象加分添彩;对政府而言,能通过该体系的构建,推进其在我国旅游业发展中职能的转变;对旅游企业来说,则能通过参与该体系的构建,实现自身旅游服务质量的提升。此外,本文以厦门市为例,就其自助旅游服务体系展开研究,为推动该市自助旅游服务体系的构建与顺畅运行提出对策与建议,具有一定的指导意义。笔者期望通过本文的研究能够起到抛砖引玉的作用,从而引起更多学者和业内人士对自助旅游服务体系的关注,为自助旅游的可持续发展注入活力。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库